

# **Plan de Contingencia Estaciones Delta**

## **I. Procedimientos de Emergencia y Planes de Contingencia.**

Todos los procedimientos establecidos en esta sección son de **obligatorio** conocimiento para todos los empleados de una estación de servicio, por tanto:

- Se establece que el agente/dealer/administrador (o cualquier responsable de la operación de la estación de servicio) debe sistemáticamente proveer entrenamientos de refrescamientos de todos los procedimientos establecidos en esta sección.
- Ningún empleado nuevo debe de empezar labores sin antes haber sido entrenado en esta sección.
- Es responsabilidad del agente/dealer/administrador (o cualquier responsable de la operación de estaciones de servicio) documentar en forma adecuada los entrenamientos del personal.
- Es responsabilidad del agente/dealer/administrador el llevar a cabo simulacros de estos procedimientos en la estación de servicio y dar retroalimentación a Delta sobre puntos de mejorar encontrados en el ejercicio.
- El operador de la estación de servicio debe velar por la completa asistencia de sus empleados a los entrenamientos y simulacros que Delta centralmente provee.

### **1.1 Evacuación de Clientes y Personal.**

Es básico en el Plan de Respuestas a Emergencias el estipular la forma en que una estación debe ser evacuada al momento de presentarse un evento que ponga en peligro la vida, tanto de nuestros clientes, como la del personal de la estación de servicio, por eso tenga en cuenta que:

- Se deben de ubicar las rutas de posibles evacuaciones, esto teniendo en cuenta que más de una pudiese estar bloqueada por un siniestro o derrame al momento de su utilización.
- Estipular puntos de encuentro lo suficientemente distantes de la estación para estar a salvo y que sean de fácil manejo de todos para seguir la dirección.
- Todo el personal debe conocer los puntos y las rutas antes mencionadas, y se debe indicar la persona que estará a cargo de indicársela a los clientes. Es conveniente que dentro de las instrucciones que se les dan a las personas externas a la estación, se indique claramente que durante una evacuación producto de un derrame no pueden encender sus vehículos.
- Durante la evacuación se debe proceder con prontitud, sin correr, a menos que la situación lo amerite y se debe particularmente prestar atención a la evacuación de niños, ancianos y personas discapacitadas.

### **Recuerde que lo Primero es la Vida**

### **1.2 Extinción de Incendios.**

#### **1.2.1 Principios Básicos.**

Tres son los elementos que intervienen en un incendio:

- COMBUSTIBLE.
- ENERGÍA O CALOR (CHISPA).

- OXÍGENO.

Suprimiendo uno de estos componentes, el fuego se extingue:

- La supresión del calor se logra por medio del enfriamiento.
- La supresión del oxígeno se obtiene por medio de la sofocación.
- La otra alternativa es la supresión del suministro del combustible.

En el caso de las Estaciones de Servicio, la primera se realiza a través de productos o sustancias especiales, mientras que la segunda es por medio de productos químicos especiales ( $\text{CO}_2$  y espumas), o impidiendo el ingreso de aire.

### 1.2.2 Clasificación de Fuegos.

Como no todos los productos extintores son aptos para extinguir todos los tipos de fuegos, se han clasificado los fuegos en tres clases:

**FUEGO CLASE "A":** Son los que se producen en los materiales sólidos ordinarios como madera, textiles de origen vegetal, papel, etc. Su característica principal es que forma brasas, por lo que exigen un intenso enfriamiento y por lo tanto se recurre casi siempre al agua o algún compuesto que la contenga. También es posible aplicar un polvo químico.

**FUEGO CLASE "B":** Son aquellos que se producen en los combustibles líquidos o gaseosos, es decir: solventes, pinturas, aceites, gasolina, gasoil, aceite vegetal, etc.

Como lo que se quema son los gases y vapores, requiere una sustancia que cubra la superficie del combustible evitando así el contacto con el aire (sofocación).

**FUEGO CLASE "C":** Comprenden a cualquier tipo de instalación eléctrica, es decir: panel de distribución eléctrica, motores, transformadores, etc. energizados, y que por lo tanto requiere el uso de sustancias extintoras NO CONDUCTORAS de la electricidad. En este sentido puede recurrirse a polvos químicos secos, anhídridos carbónicos.

Por razones de cuidado al medio ambiente está prohibido el uso de extintores a base de componentes halogenados.

**No deben usarse aquellos productos que tengan como componente al agua, por ser conductora de corriente.**

### 1.3 El Uso de los Extintores.

El disponer de extintores no resuelve totalmente el problema, si no hay buen conocimiento de su manejo. Es por esto que es muy importante el adiestramiento del personal con fuego real y de dimensiones adecuadas. De esta manera se aprenden las técnicas de extinción y se desarrolla la necesaria habilidad para obtener el máximo de rendimiento de la unidad extintora.

Además tiene mucha importancia la inspección y el mantenimiento de los extintores. Es conveniente que dicho mantenimiento sea efectuado por personal idóneo de firmas especializadas.

Cuando se debe proceder a la extinción, con extintores a polvo químico seco o anhídrido carbónico, se debe hacer desde una distancia tal, que la sustancia extintora llegue al borde del fuego más próximo al operador,

sin mucha fuerza (10 a 14 pies). El hacerlo a distancia muy próxima, hace que la fuerza del chorro impacte enérgicamente al combustible produciendo una gran dispersión del mismo y aumentando el área de fuego. El extintor entonces pierde eficacia.

En caso de viento, el chorro del extintor debe dirigirse en la dirección del mismo, a favor del viento.

El movimiento que se le debe dar a la punta / manga es de arriba hacia abajo cuando se trate de extintores de polvo químico seco, y en el plano horizontal con extintor de anhídrido carbónico, y si es posible, desplazándose alrededor del fuego, para extinguir hasta la llama más pequeña.

Aún luego de extinguirlo el fuego, se debe continuar con la descarga del extintor, esencialmente con los de base a polvo, para disminuir el riesgo de reignición.

Los fuegos clase A, se los debe remover y continuar enfriando con agua, pues de no hacerlo así, se tendrá un rebrote de fuego.

Se recomienda contar con un extintor tipo ABC de 25 Lbs. en cada isla de surtidores

### **1.3.1 Operación de Extintores.**

En general el modo de operación es el siguiente:

1. Quite la traba de seguridad, rompiendo el recinto protector.
2. Oprima la palanca.
3. Dirija el chorro a la base de las llamas.

### **1.4 Extinción de Distintos Tipos de Incendio.**

Como son varias las circunstancias de principios de incendios que pueden suceder, a continuación se detallan los 5 Pasos fundamentales que para cualquier fuego se deben seguir:

- Detener el despacho de combustible.
- Presionar el botón de emergencia y/o desconectar las bombas desde el tablero eléctrico.
- Evacuar a los clientes.
- Llamar a los bomberos.
- Combatir el incendio con los extintores, direccionando el chorro a la base del fuego. Ubíquese a favor del viento.

Recomendaciones específicas según el origen del fuego a como sigue:

#### **1.4.1 Fuego en la Boca del Compartimiento del Camión Tanque.**

Detener la descarga. Luego cumplir con uno de los siguientes pasos:

- 5 Pasos fundamental es indicados en la sección 1.4.
- Tapar rápidamente la boca del compartimiento con la tapa.
- Tapar con una tela o similar, preferiblemente mojada.
- Apagar con un extintor.

#### **1.4.2 Fuego en la Boca del Tanque Soterrado.**

##### **1.4.2.1 Si es Durante la Medición se Procederá así:**

- 5 Pasos fundamentales indicados en la sección 1.4.
- Tapar rápidamente la boca con la tapa, o con una tela mojada (o similar). Si la vara impide el cierre debe retirarse.
- De fracasar el intento anterior, atacarlo con un extintor a fuego de polvo químico seco o de anhídrido carbónico (CO<sub>2</sub>).

##### **1.4.2.2 Si el Fuego se Produce Durante la Descarga:**

- 5 Pasos fundamentales indicados en la sección 1.4.
- No continúe con la descarga (cerrar la válvula del camión tanque).
- No saque la manguera de la boca, a fin de evitar una extensión del fuego.
- Trate de sofocar, cubriendo toda la boca con una tela o similar preferiblemente mojada.
- Si no logra la extinción, use un extintor de polvo químico seco.

#### **1.4.3 Fuego en el Tubo de Ventilación o Respiradero.**

Se procede así:

- 5 Pasos fundamentales indicados en la sección 1.4.
- Detenga la descarga cerrando la válvula del camión tanque.
- Use un extintor o utilice una tela mojada para sofocar el fuego.

#### **1.4.4 Fuego en la Boca del Tubo de Carga del Vehículo.**

Proceda del siguiente modo:

- 5 Pasos fundamentales indicados en la sección 1.4.
- No saque la pistola de la boca, a fin de evitar la extensión del fuego. Cubra el mismo con una tela o el trapo rejilla mojada.
- Haga descender a las personas del vehículo.
- Interrumpa el suministro desde el botón de parada de emergencia ("Emergency Switch").
- Aplique un extintor de polvo químico seco.
- Termine de enfriar con agua, en particular si comenzaron a quemarse partes de caucho.

#### **1.4.4 Fuego Bajo el Capo de un Auto.**

- 5 Pasos fundamentales indicados en la sección 1.4.
- No levante la capota, a fin de evitar un avivamiento del fuego por incorporación de aire.
- Descargue el extintor a través de la parrilla del radiador o de los respiradores del capo.
- Si no se apaga el fuego abra de 1 a 2 pulgs. el bonete y descargue el extintor a través de ese espacio.
- Si hay partes de goma que hayan tomado fuego termine de apagarlas con agua o utilice un extintor ABC.

#### **1.4.6 Baldes de Arena.**

Se debe tener un balde con arena por cada isla de bombas, para esparcir sobre los derrames de combustible.

Se recomienda tener de reserva (claramente identificado con leyenda), un tambor de 55 galones lleno con arena seca, con su respectiva tapa. Se recomienda tener la arena en bolsas plásticas para facilitar el traslado de la misma hasta el área del derrame.

### **1.5 Protección Personal.**

#### **1.5.1 Protección de la Piel.**

En contacto prolongado con los hidrocarburos, la piel puede ampollarse, sufrir quemaduras, resecarse y agrietarse. Evítelo.

La ropa que se encuentre impregnada de un hidrocarburo, debe ser quitada de inmediato, por el riesgo de prenderse fuego.

Utilice los elementos de protección personal como guantes, delantales y todo elemento apropiado que evite el contacto de los elementos agresivos con la piel como anticongelantes, ácidos para baterías, líquidos de freno, etc.

#### **1.5.2 Protección de los Ojos.**

Muchos de los trabajos que se realizan en la estación de servicio, involucran un riesgo para la vista, como son:

- Tareas debajo de los vehículos en general.
- Cepillado y esmerilado (Gomería).
- Carga de baterías.
- Sopleteado con aire comprimido.
- Reemplazo y reparación de neumáticos.
- Herramientas de mano que puedan provocar la proyección de partículas sólidas.

Todas estas operaciones, deben realizarse utilizando delantales o protección facial y/o de ojos.

#### **1.5.3 Protección de los Pies.**

Una buena medida para evitar accidentes en los pies es utilizar calzado o botas de seguridad. El uso de planta de goma o PVC está condicionado a que la misma sea del tipo anti-deslizante y resistente a los hidrocarburos.

#### **1.5.4 Protección de las Manos.**

Las manos son las partes del cuerpo más expuestas a sufrir accidentes. La utilización de guantes de seguridad protegerá las manos contra riesgos diversos.

El uso de anillos, pulsera, y todo elemento metálico puede producir un cortocircuito en contacto con partes eléctricas, o engancharse con elementos móviles o fijos, pudiendo producir quemaduras, distintas lesiones y hasta pérdida de dedos y manos.

#### **1.5.5 Ropa de Trabajo.**

Nunca debe estar sucia pues puede ocasionar infecciones en heridas o lastimaduras.

No use corbatas. Mantenga los puños de la camisa siempre abotonados sobre las muñecas. Prescinda del uso de bufandas o pañuelos sobre el cuello.

Utilice sólo prendas confeccionadas en algodón. Descarte el uso de prendas confeccionadas con material fácilmente combustible como telas sintéticas.

## **1.6 Primeros Auxilios.**

### **1.6.1 Introducción.**

La administración de Primeros Auxilios debe ser realizada por personal entrenado en los mismos, con cursos realizados en lugares adecuados y con instructores capacitados.

Unos cuantos detalles prácticos generales en el caso de NO tener personal adiestrado en primeros auxilios mientras llega el socorro son los siguientes:

**Nota Importante:** Para más detalles de toxicología, tratamientos y primeros auxilios recomendados por cada producto ver documento complementario de este manual llamado Hojas de Seguridad de Producto (Solicite a su Gerente de Ventas de Territorio) o Guía Rápida de Primeros Auxilios.

#### **Personas Prendidas en Fuego:**

- A. Use un extintor de espuma.
- Apunte la punta o manga hacia la ropa en llamas.
- Nunca apunte hacia la cara.
- Moje rápidamente a la persona.
- B. Tire al piso a la persona en llamas inmediatamente.
- Haga esto rápidamente a la fuerza para que el pelo de la persona no se prenda fuego.
- Apague el fuego cubriendo a la persona con una lona, sábana, etc.
- Tenga cuidado de no quemarse usted mismo o iniciar otro foco de incendio.
- Tenga en mente siempre cuidar desde la cabeza hacia abajo.
- Una vez que el fuego esté apagado moje a la persona con abundante agua.

#### **Quemaduras:**

- Arroje abundante agua sobre las quemaduras hasta que llegue la ambulancia.
- De ser posible cubra la superficie quemada con crema para quemaduras.

#### **Salpicaduras en Ojos:**

- Lave inmediatamente con abundante agua durante 15 a 20 minutos.
- Limpie los ojos con agua bórica.

#### **Intoxicación:**

- El ingerir ciertas sustancias puede causar envenenamiento.
- El peligro es que la sustancia llegue a los pulmones desplazando el oxígeno y causando asfixia.
- Entonces no induzca al accidentado a que vomite.
- La ingestión de ciertas sustancias puede causar desmayos y pérdida de conocimiento.
- Trate que el accidentado tome por lo menos cuarto litro de leche.

#### **Electrocutamiento:**

- No toque a la persona hasta que la fuente eléctrica haya sido desconectada.
- Las quemaduras eléctricas pueden ser tratadas como el resto de las quemaduras.
- Pérdida de conocimiento.
- Poner a la persona apoyada de costado para facilitarle la respiración.
- Trate de que la persona recupere el conocimiento, gritándole por su nombre y abofeteándolo.
- Si para de respirar, aplicarle respiración boca a boca (aplicado por persona entrenada).
- No mueva al accidentado al menos que en la posición actual corra peligro. Si tiene que moverlo, hágalo lentamente y en la dirección del cuerpo.
- Mantenga al accidentado caliente y con aire renovado.

#### **1.7 Casos de Urgencia.**

- Solicitar auxilio médico o de ambulancia.
- Evitar el pánico, dando tareas a las personas que presencian el hecho.
- No hacer, si no se está capacitado, más de lo imprescindible.

Se aconseja contratar un servicio de emergencias a fin de que el personal especializado arribe en pocos minutos al lugar de la urgencia.

Anexo plan de emergencia que debe ser completado con los datos que faltan tales como emergencias móviles contactos particulares de la Estación, etc.

El mismo debe estar en un lugar visible, debe ser actualizado. También se capacitará al personal de la estación, se le comunicará las responsabilidades de cada uno en caso de emergencia.

#### **1.8 Botiquín de Primeros Auxilios.**

Unidad	Envase	Productos	Usos y Comentarios
1	Frasco 100 cm <sup>3</sup>	Agua oxigenada (10 % vol.).	Desinfectar heridas. Usar con gasa esterilizada.
1	Frasco	Solución antiséptica.	Desinfectar heridas. Usar con gasa esterilizada.
1	Paquete x 40 cm	Gasa esterilizada.	Desinfectar y cubrir heridas o lesiones de piel.
1	Rollo	Tela adhesiva.	Fijar gasas y cremas.
1	N°10	Vendas de lienzo.	Inmovilizar y fijar cremas.
1	Paquete 150 gr.	Algodón hidrófilo.	Almohadillar vendaje. Inmovilizaciones.
1	Frasco	Agua bórica.	Lavar ojos (de cuerpos extraños, salpicaduras de químicos).
1	Caja	Crema para quemaduras.	Sobre quemaduras. Cubrir con vendaje suave.
1	Par	Ligaduras.	
1	Unidad	Termómetro clínico.	
1	Unidad	Pomada antibiótica.	
1	Unidad	Jabón antiséptico.	
1	Par	Guantes de uso médico.	

### **1.9 Procedimiento en Caso de Derrame.**

- Detener el despacho de combustible.
- Presionar el botón de emergencia y/o desconectar las bombas desde el tablero eléctrico.
- Evacuar a clientes (recuerde instruir que no se pueden encender vehículos).
- Llamar al Cuartel de Bomberos más cercano, ver números de contactos en la página 13.
- Controlar el derrame con material absorbente o arena, evitando que llegue a los drenajes.

**IMPORTANTE:** No contener el derrame con agua empujando el producto hacia los drenajes.

- Prohibir fumar y utilizar cualquier objeto que pueda producir fuego, chispas o aparatos eléctricos.
- Impedir el encendido del motor o parte eléctrica de cualquier vehículo.
- Impedir que vehículos transiten en el área.
- Aislar el área, no permitiendo el acceso de otros vehículos y personas a la estación.
- Disponer los extintores de incendio a una distancia de 5 metros, siempre a favor de la dirección del viento.
- Recoger el producto derramado utilizando el material absorbente o arena. Deposite el producto recogido en un recipiente adecuado.
- Informe al responsable de la estación y a Delta.
- Luego de recoger el material utilizado para remover el combustible deberá lavarse la pista con agua en abundancia en dirección a los canales de drenaje conectados a la caja separadora.

**IMPORTANTE:** No permita que se acerquen personas que no estén utilizando zapatos con suela de hule, con clavos o partes metálicas en la suela.

### **1.10 Procedimiento en Caso de Explosión.**

Insistimos sobre la **REALIZACIÓN SIN DEMORA DEL CONTROL DE LAS FUENTES DE IGNICIÓN**, ya que a medida que pasa el tiempo la mezcla explosiva se desarrolla y se extiende. El arranque de un vehículo grande o pequeño, una luz que se prenda o se apague, el arranque de un compresor de aire, etc., es suficiente para generar la **explosión y posterior incendio**.

Si se produce la explosión, aunque sea obvio querer entender porque, es poco lo que queda por hacer.

- Se notificará la emergencia de acuerdo al sistema de notificación de la emergencia, ver números de contacto en la página 13.
- El personal será evacuado del área donde se originó la explosión.
- Se bloqueará o se cerrarán todos los pasos de flujo (gas o hidrocarburo líquido), así como los equipos cercanos al área de la explosión.
- En el caso que la explosión se origine después de un incendio se procederá de la misma manera que la guía de incendios.

**CUALQUIER PERDIDA QUE SE PRODUZCA EN SUELOS, SÓTANOS, FOSAS DE ENGRASE, ETC., DEBE INFORMARSE INMEDIATAMENTE A DELTA, PARA QUE VERIFIQUE LAS MEDIDAS PREVENTIVAS.**

### **1.11 Procedimientos en Caso de Contaminación.**

En casos de Contaminaciones, lo principal es suspender de inmediato toda actividad de despacho y consumo del producto, procurando evitar derrames, daños a personas o vehículos.

En caso de contaminación de combustibles debido a la mezcla de productos, durante entregas se deberá cerrar de inmediato las válvulas de seguridad del cisterna y suspender la descarga y despacho a clientes.

Llamar a nuestra empresa o a las personas cuyos números telefónicos hemos dado para el reporte del incidente.

Si la contaminación surge al despachar a un vehículo el combustible equivocado, se deberá empujar el mismo (sin encender el motor) a un sitio apartado, proceder a drenar el tanque de combustible en un recipiente y disponer de este producto de una manera segura. Luego, proceder a llenar el tanque del vehículo con el combustible correcto.

### **1.12 Procedimientos en Caso de Asalto.**

Nota importante: Los procedimientos y recomendaciones aquí descritas son las básicas, Delta cuenta con toda una campaña denominada Salvando Vidas, la cual tiene su propio manual el que contiene toda una serie de documentación estructurada de medidas para controlar los riesgos de este tipo, si no cuenta con este manual consulte a su GERENTE DE VENTAS DE TERRITORIO.

El personal que maneja dinero no debe mantener en su poder cantidades mayores a los montos especificados para cartera y caja. Cada encargado de Estación de Servicio debe definir y comunicar los montos máximos, por escrito. Como referencia para los mismos, Delta recomienda un monto máximo en la cartera del empleado de pista y en caja de la tienda de conveniencia, equivalente a 50 Balboas.

Cada vez que se exceda de este monto se deberá depositar el efectivo dentro de la caja fuerte. Para efectos de traslado de valores hacia instituciones bancarias. Delta recomienda se tome como alternativa el utilizar servicios de recolección de valores profesionales y la utilización de cajas fuertes con dos llaves para accederla, una en poder de la estación y otra en poder de la empresa de recolección de valores. Si este sistema está vigente se debe de publicitar al público mediante letreros ubicados estratégicamente en la estación.

#### **Recomendaciones generales en caso de asalto:**

##### **1. Medidas Preventivas:**

En caso de ocurrir un asalto se le sugiere una serie de medidas preventivas (para ver mayores detalles consulte el manual de la campaña de Salvando Vidas en la nota inicial mencionado) a fin de minimizar los riesgos existentes. Todo el personal que se encuentra dentro del local, debe conocer su misión y las medidas que debe adoptar en tal caso.

- Actuar como lo indican los delincuentes.
- Todo el personal debe estar atento a personas que se interesen demasiado por la operación de estación, que permanezcan mucho tiempo dentro del local sin realizar ningún tipo de trámite, en lugares donde no pueden ser atendidos, que demoren más de lo habitual en completar formularios, que entren y salgan varias veces del local, que ingresen con cascós, sombreros, o lentes demasiado grandes que oculten sus rasgos, que ingresen con bolsas o con grandes mochilas o portafolios, que ingresen con vestimentas no apropiadas para la estación, que permanecen en los locales recién cerrados a la atención al público, o que quieran ingresar fuera del horario de atención al mismo.
- Comunique toda novedad de importancia a sus supervisores (dueños de la estación de servicio, encargados, jefes, etc.) especialmente toda actitud sospechosa que pueda observar en el público.
- No suministre bajo ningún concepto información relativa a teléfonos o direcciones del personal así como de lista de clientes. Esta información es confidencial. En caso de insistencia dirija la misma a su supervisor.

- Bajo ningún concepto suministre información relativa a la operación, manejo de valores, traslado, retiro y depósito de fondos, horarios en que se realizan, combinaciones, claves o uso de llaves.

## **2. Como actuar frente a un asalto:**

Actúe sereno y conserve en todo momento la calma. Cualquier falso movimiento puede ser interpretado por el delincuente, como una reacción para evitar el asalto y puede ser repelido por éste.

- Obbedezca las órdenes que recibe, debe ser lento y cuidadoso en todos sus movimientos.
- Actúe sin correr riesgo alguno, referente a la activación de cualquiera alarma. Si tiene duda o miedo no realice la maniobra.
- Identifique cuantos asaltantes se encuentran dentro del local, a los efectos de poder suministrar una buena descripción de él o los asaltantes. Es importante observar, estatura, edad aproximada, peso, vestimenta, cicatrices, etc. pero evite el contacto visual directo.
- Observe los tipos de armas utilizadas por los asaltantes: revólver, pistola, escopeta, etc.
- Debe tener en cuenta que en muchas ocasiones se realiza un asalto sólo presentando una nota y sin la amenaza de un arma de fuego. Estos casos muchas veces pasan completamente desapercibidos, por eso es necesario establecer un código de señales entre los cajeros y el personal que brinda seguridad al local.

## **3. Como actuar después del asalto:**

- Atender a las personas heridas si las hubiere y coordinar su traslado.
- Las personas responsables de la caja deberán guardar todo el dinero si éste no ha sido entregado totalmente, cerrando su caja y dando aviso a su supervisor.
- No se deberá manipular ningún elemento que haya sido tocado por él o los asaltantes.
- Se cerrará la estación al público, personal, etc., impidiendo que cualquier persona ingrese al mismo.
- Se informará de inmediato a la policía.
- Inmediatamente se dará aviso a Delta.
- Se brindará toda la información posible a la Policía tratando de cubrir todos los detalles, pues aunque para uno parezca insignificante, puede ser de gran utilidad para la policía.
- Evite dar informaciones a la prensa hasta no haber contactado a personal responsable de Delta, pues un mal manejo de la información puede generar una crisis.

### **Reportes:**

Luego de finalizados los trámites internos se deberá completar el formulario de reportes de incidentes. Puede solicitar ayuda al Jefe de Zona de Territorio para completarlo. Se deberá proceder con las notificaciones de acuerdo las políticas de la compañía.

### **1.13 Procedimiento en Caso de Amenaza de Bomba.**

- Acciones a tomar en caso de recibir una llamada alertando sobre un artefacto explosivo o de verificarla presencia de un paquete o bulto sospechoso.
- Desalojar toda la estación colocando barreras perimetrales, si aplica.
- Llamar a los teléfonos previstos para emergencias (Policía).
- Cortar la energía eléctrica de la estación.
- Con los empleados de turno realizar una búsqueda minuciosa en la estación, en caso de ubicar paquetes, bultos o maletines extraños no tocarlos.
- Revisar baños, almacén, salas (tienda), cuarto de máquinas, pista, cajones de basura, aleros, etc.
- Avisar al número de emergencia de Delta y a su Gerente de Ventas de Territorio.

### **1.14 Procedimiento en Caso de Huracanes.**

El acondicionamiento de las estaciones de servicio para sobrellevar el paso de un sistema atmosférico (Huracán, Tormenta) es de suma importancia para el negocio. La vida suya y de sus empleados nunca deberá ponerse en riesgo.

#### **3 días antes de la llegada del sistema atmosférico.**

- Verificar que las pólizas de seguro de la estación están vigentes y que cumplen con los requerimientos emitidos por Delta.
- Verificar que Delta tenga copia de su póliza de seguros y que su copia este en un lugar seguro.
- Verificar que las tapas de los tanques de gasolina y diesel soterrados estén en buen estado y cierren completamente (verificar junta del "fuel cap").
- Confirme, de tener planta generadora, que este en buen estado y de su abasto de combustible, comunique esta información a su representante Delta.
- Revise que sus tormenteras están en buen estado.

#### **2 días antes de la llegada del sistema atmosférico.**

- Verifique sus niveles de combustibles.
- Haga una revisión ocular de los predios de la estación y remueva cualquier objeto que pudiera convertirse en un proyectil; herramientas (mecánica, lubricantes), basureros, etc.
- Verifique su inventario de tienda, especialmente artículos perecederos o que requieran almacenaje en frío. Haga arreglos con su suplidor para reducir el riesgo de que estos se dañen o para disponer de los mismos.
- Instale sus tormenteras, estas le protegerán contra vientos, pero también escalamientos y vandalismo

#### **1 día antes de la llegada del sistema atmosférico:**

- Revise sus niveles de combustible, confirme si será abastecido previo a la llegada del sistema atmosférico, tome medidas finales antes de cerrar la estación.
- Confirme que todo objeto que pueda convertirse en proyectil haya sido removido.
- Haga todos los depósitos de caja en el banco, asegúrese de tener el balance mínimo necesario.
- Tome fotos de la estación para poder acelerar reclamaciones al seguro.
- Confirme que las bocas de los tanques estén cerradas con candado.
- Confirme que todas las tormenteras estén bien aseguradas.
- Apague todos los circuitos eléctricos en el panel eléctricos de la estación, desconecte el interruptor principal (MAINSWITCH) para asegurar que la energía de su planta entre al sistema.
- Cierre la estación.
- Cuando las autoridades indiquen que es seguro salir de su casa.
- Revise que sea seguro el predio de la estación, cables eléctricos, escombros, etc.
- Revise daños a la estación, tome fotos para hacer reclamaciones a su seguro.
- Haga inspección ocular de los predios, documente cualquier razón que pudiera impedir la operación segura de la estación.
- Tome medidas de los tanques de combustible, verifique para agua, compare sus medidas con las de cierre, notifique a su representante de haber una diferencia.
- Encienda los circuitos de la estación uno por uno.
- Abra la estación.
- Notifique a su representante Delta que su estación esta en servicio, tenga a la mano su información

de inventarios y daños a la misma.

**Nota:** Entiéndase por tormenteras: los dispositivos para bloquear de forma más eficiente el acceso directo del exterior mediante la ruptura de vidrios o similar a la tienda o entradas del edificio (puertas y ventanas).

#### **1.15 Procedimiento en Caso de Terremoto.**

- Permanecer en calma y no correr. Cualquier acción emprendida en momentos de un sismo no planificada podría traer trágicas consecuencias.
- Si se encuentra adentro de un edificio, permanecer allí a menos que pueda salir con facilidad. Albergarse debajo de un escritorio o mobiliario pesado, o permanecer de pie alejado de las ventanas.
- No apresurarse a salir del edificio, el mayor peligro se encuentra fuera de los marcos de las puertas y cerca de las ventanas exteriores. Si sale, elija una salida segura.
- Si se encuentra dentro de un vehículo en movimiento, pare tan pronto como le sea posible y permanezcan alejado de puentes y cables eléctricos caídos.
- Si se encuentra dentro de un vehículo y le caen cables de electricidad, espere hasta que llegue ayuda.
- Posterior al sismo, se debe de poner mucha atención a los inventarios de combustible, es muy común que después de estos eventos se den fallas en las uniones y líneas conductoras del sistema de combustible, de ser necesario pida una inspección de un contratista autorizado para avalar de nuevo el inicio de operaciones.

#### **1.16 Procedimiento en Caso de Disturbios Civiles.**

- Desconecte inmediatamente el flujo de corriente eléctrica en toda la estación o por lo menos presione el botón de paro de emergencia.
- Cerciore que no hay acceso a los combustibles en los tanques de ninguna forma, cierre con candados los duetos de medición de tanques y los de llenado, cualquier otro manhol de los tanques debe de estar bloqueado.
- Instruya al personal a no oponer resistencia a los sujetos participantes en el disturbio ni dejarse provocar por los mismos, de ser necesario el personal dela estación debe concentrarse en el edificio de la estación u oficinas.
- El procedimiento en caso de incendio debe seguirse según lo establecido en este manual en caso de ser necesario.
- De aviso al número de emergencia de Delta apenas se dé la sospecha de disturbio civil.
- Una vez pasado el disturbio, cerciore que no hay ningún daño a los equipos antes de restablecer la operación.

#### **1.17 Reportes de Incidentes o Situaciones de Evidente Riesgo.**

Con el objeto de continuar con la política de Delta sobre la revisión permanente de procedimientos y prácticas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, con la finalidad de contribuir a los planes de emergencia que Ud. haya elaborado para su instalación y con el objeto de acelerar al máximo las acciones correctivas en situaciones de riesgo, queda establecido el siguiente procedimiento:

- Ante el conocimiento de un hecho consumado o la existencia de evidente riesgo en las estaciones de servicio, que afecte la seguridad de vidas humanas, al medio ambiente, bienes materiales y/o la reputación de la Compañía, Ud. deberá informar el hecho inmediatamente a Delta.
- A tales efectos existe un sistema de reportes y seguimiento de incidentes.

### **1.18 Contactos Importantes.**

BOMBEROS: 512-6426 / 512-6427 Ext. 1118 / 1062. Cuartel de San Miguelito.

POLICÍA: 104.

AGENTE/ DEALER: Sr. Marcos Miranda 6248-5596.

AMBULANCIA-TELÉFONO: 911.

HOSPITAL: Hospital Susana Jones Cano, Lunes a Viernes, Teléfono 503-1850 / Urgencias 503-1872.

DIRECCIÓN: Entrada de Villa Lucre, enfrente de la estación de servicios, vía hacia la Ciudad.

EN CASO DE EMERGENCIA CONTACTAR AL NÚMERO DE CENTRO DE SERVICIO AL CLIENTE: 279-2990.